

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

2.1 แรงจูงใจในการทำงาน

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แรงจูงใจในการทำงาน

2.1.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ผลงานของคนที่ทำด้วยใจรักย่อมดีกว่าคนที่ทำโดยไม่รักงาน ถ้าบุคคลใดมีแรงจูงใจในการทำงาน ที่ทำย่อมจะได้งานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่ทำงานอย่างไม่มีแรงจูงใจ มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

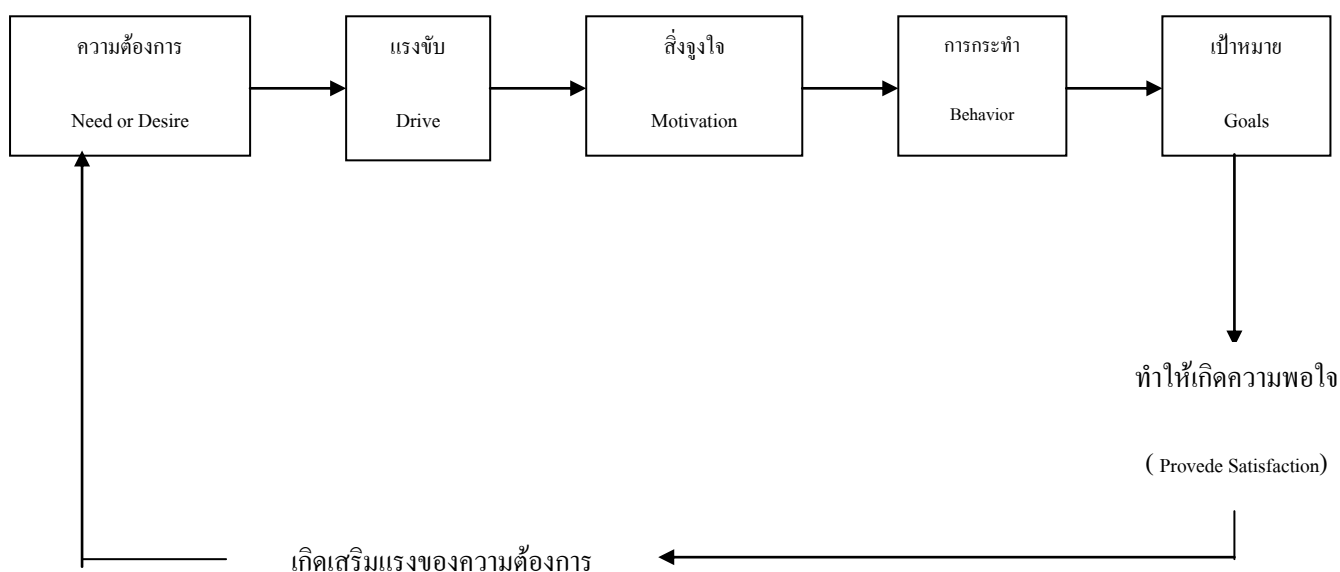
วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546 : 186) ให้ความหมายไว้ว่า การจูงใจ หมายถึง ความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วย การจูงใจในองค์กรจึงมีผลตามมาทั้งผลงาน ที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานผู้นั้นก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การที่บุคคล ได้รับการกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง ร่วมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความสำเร็จสูงสุด

ลัดดา กลุณานันท์ (2544 :7) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออก อย่างไม่อย่างหนึ่งออกมา เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังหรือพลังใจที่จะส่งผลทำให้บุคคล ปฏิบัติภาวะหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์กรกำหนดไว้ โดยจะทำอย่างนั้นได้ ต้องมีความต้องการเป็น

พื้นฐาน เริ่มด้วยความปราปรณา ความประสงค์ จุคมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยากเป็นตามเงื่อนไข
 แม้หากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่ดี
 มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ขงยุทธ เกษสาคร (2541 :63 อ้างใน เอกมน โลหะญาณจารี ,2547 :13)กล่าวว่า
 แรงจูงใจ (motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูก กระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า
 สิ่งจูงใจ (motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน(internal drive)ที่จะแสดง
 พฤติกรรมการทำงานที่มีคุณค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงตามเป้าหมายขององค์การ แรงจูงใจจึงเป็น
 การกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้บุคคลในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตาม
 เป้าประสงค์ขององค์การซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของบุคคลให้เกิด
 ความต้องการ(drive)ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรก จากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่ง
 ที่ต้องการนั้นคือการเกิดแรงขับขึ้นภายใน(drive)หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสม บุคคลก็จะสนองตอบ
 ด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จเป็นเป้าหมายสูงสุด
 (goals) สามารถอธิบายได้ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 วงจรของแรงจูงใจ

ที่มา : ขงยุทธ เกษสาคร (2541 : 63 อ้างใน เอกมน โลหะญาณจารี, 2547 : 13)

สตีเฟน พี โรบบินส์ (Robbins,1993 :74) อธิบายไว้ว่า กระบวนการจิตใจจะเริ่มต้นจากความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจนทำให้เกิดความตึงเครียดแล้วจะเร้าให้เกิดแรงขับในตัวบุคคล แรงขับเหล่านี้จะแสวงหาพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ และหากความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้สามารถลดความเครียดลงได้

เอกมน โลหะญาณจารี (2547 : 13) ให้ความหมายแรงจูงใจว่า แรงจูงใจเป็นสภาวะภายในที่อาจจะเป็นผลมาจากความต้องการซึ่งอยู่ในรูปของพฤติกรรมได้รับการปลุกเร้า หรือเคลื่อนไหวนำไปสู่ความต้องการที่ได้รับการส่งเสริมได้สำเร็จ

จากเอกสารข้างต้นสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระตุ้นหรือชักนำให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ หรือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนต้องการ แรงจูงใจจะมีทั้งภายในและภายนอก ซึ่งบุคคลที่มีแรงจูงใจภายในในการทำงานจะกระทำสิ่งใด ๆ ด้วยความสุขและพึงพอใจในสิ่งนั้น โดยตัวเองไม่ได้หวังรางวัลหรือสิ่งตอบแทนใด ๆ ส่วนบุคคลที่มีแรงจูงใจภายนอกนั้น จะทำอะไรด้วยความคาดหวังการยอมรับจากผู้อื่นหรือหวังของรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน

2.1.2 ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงาน

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานหลายท่าน ดังนี้

เนตรชนก นามเสนาะ (2549 : 9) กล่าวว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่มียุทธพลต่อการเรียนและการทำงานของบุคคลเป็นอย่างมาก หากผู้เรียนหรือผู้ทำงานได้รับแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง ย่อมทำให้เขาตั้งใจทำงาน หรือตั้งใจศึกษาอย่างเต็มความสามารถโดยไม่ย่อท้อ

ประยงค์ มีผล (2545 : 25) ได้กล่าวถึง การจูงใจในการบริหารงานไว้ดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะเป็นการสร้างพลังร่วมกันของกลุ่ม
2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะเป็นการสร้างพลังด้วยความสามัคคี
3. สร้างกำลังขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร
4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัยและมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ในองค์กร เป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์กร

7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์กร เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน
8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วน Gibson, Ivancevich และ Donnelly (1982 : 14) กล่าวว่าไว้ว่า ตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ระดับของความใฝ่ฝัน ภูมิหลังของแต่ละคนรวมทั้งผลตอบแทนต่าง ๆ มีส่วนที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน แต่สิ่งสำคัญซึ่งช่วยในการกระตุ้นให้บุคคลเพิ่มความพยายามในการทำงาน คือ การจูงใจ บุคคลที่ถูกจูงใจจะมีแนวทางการทำงานที่แน่นอน ระดับการทำงานจะสม่ำเสมอ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะสูงกว่าเมื่อไม่มีแรงจูงใจ

Steer และ Porter (199 :5) กล่าวถึงพื้นฐานความคิดสำคัญที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ในการทำงานซึ่งมีอยู่ 3 ลักษณะ ดังนี้

- 1.อะไรคือพลังที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ในมนุษย์
- 2.อะไรคือทิศทางหรือช่องทางในการกระทำของพฤติกรรม
- 3.พฤติกรรมนั้นได้รับการรักษาหรือคงอยู่ได้อย่างไร

องค์ประกอบของข้อคำถามทั้ง 3 ข้อนี้เป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่การจูงใจให้บุคคลร่วมมือกันปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและยังเป็นประโยชน์อีกหลายประการ ดังนี้

- 1.เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กร และพลังร่วมกันของกลุ่ม
- 2.ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน
- 3.ช่วยให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา
- 4.ช่วยให้การควบคุมการปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีระเบียบมีวินัยและศีลธรรมอันดีงาม
- 5.ช่วยเสริมสร้างให้สมาชิกในองค์กรเกิดความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

เจริญก้าวหน้า

สรุปได้ว่า ความสำคัญของแรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อตัวผู้ทำงานเองโดยตรง และเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งในขั้นตอนของการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานในการทำงานให้บรรลุตรงตามเป้าหมาย แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทางที่จะนำไปสู่เป้าหมาย การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุผลตามที่ต้องการ

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ในการศึกษาทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่น่าสนใจ มาศึกษา 2 ทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีที่ 1 Abraham Maslow (1964 อ้างใน รังสรรค์ โฉมยา, : 2-3) ให้ความสำคัญกับ แหล่งที่มาของแรงจูงใจ เช่น ความต้องการด้านชีววิทยาหรือสรีรศาสตร์ อะไรคือ สาเหตุให้คน ประพฤติตัวตามความพึงพอใจของตนเอง ซึ่งความต้องการอย่างหนึ่งมิได้ส่งผลต่อพฤติกรรมในระยะ ยาว และความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ คนเรามักจะเสาะหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ เพราะความต้องการที่จะสมหวังย่อมไม่มีที่สิ้นสุด โดยได้เสนอความต้องการเป็น 5 ชั้น ได้แก่

1.ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) คือ การทำให้เกิดความ พึงพอใจ ให้แก่ร่างกาย ในเมื่อเกิดความหิว ความกระหาย ความง่วง และความปรารถนาทางเพศ สิ่งเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของแรงขับของมนุษย์ที่สำคัญ เพื่อให้ตนเองมีความอยู่รอด Maslow พิจารณาว่า ความ ต้องการทางด้านร่างกาย เป็นเสมือนพื้นฐานที่มีก่อนความต้องการสิ่งอื่นทั้งหมด ดังเช่น เมื่อคนหนึ่งมีความหิวจัดและต้องการอาหารอย่างรุนแรง ความต้องการอย่างอื่นจะถูกกลืนไปหมดสิ้น

2.ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยก็จะเกิดขึ้นตามมา ความ ต้องการความปลอดภัยนี้มีอยู่ 2 แบบ คือ ความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย และความ มั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ Maslow กล่าวว่า ผู้ใหญ่ที่มีสุขภาพดี ร่างกายปกติ และมีการดำรงชีวิตเหมือน บุคคลทั่ว ๆ ไป ส่วนใหญ่จะมีความพอใจในความมั่นคงที่เขาได้อยู่ ถ้าสังคมดำเนินการไปด้วยความ รวย ถึงเป็นสังคมที่ดีทั่ว ๆ ไปจะทำให้บุคคลหรือสมาชิกของสังคมนั้นรู้สึกว่าเขาเองมีความปลอดภัย และมั่นคงจากสัตว์ที่ดุร้าย จากอุณหภูมิที่เปลี่ยนแปลง อาชญากรรม การข่มขู่ และการกดขี่ Maslow ยังกล่าวอีกว่าเมื่อเกิดจากจุดข้างต้น ความต้องการความมั่นคงในสังคมสมัยใหม่จะเพิ่มขึ้น การซื้อ การประกันคุณภาพ การประกันชีวิต การทำงานที่มีความมั่นคงหรือมองในแง่หนึ่ง คือ การแสวงหา ความมั่นคงในด้านเศรษฐกิจของตนเองนั่นเอง

3.ความต้องการทางด้านสังคม หรือการยอมรับเป็นพวกพ้อง (Social Love or Belonging Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองจน เป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการของคนเราที่จะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ได้รับการ ยอมรับและมีความสำคัญต่อกลุ่มที่จะเกิดขึ้น ความต้องการดังกล่าวเป็นความต้องการในด้าน ความรัก ความเป็นเจ้าของและความรักใคร่ คนเราจะแสวงหาเพื่อน ปรารถนาที่จะมีเพื่อนพ้อง ความต้องการทางด้านความรักนี้เป็นความต้องการที่จะเป็นผู้ให้ความรัก และได้รับความรักใคร่จาก

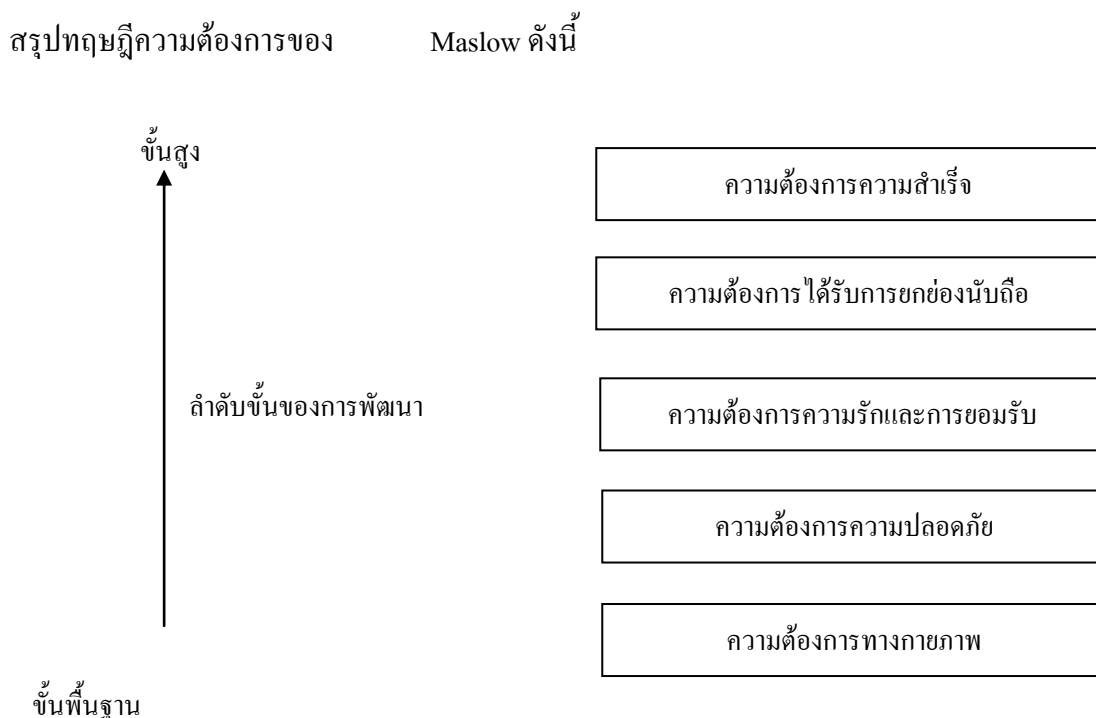
คนอื่นด้วย การขาดความรักใคร่ในความคิดของ Maslow เห็นว่าสามารถทำให้เกิดผลต่อเนื่องที่เลวร้ายของการปรับตัวไปในทางที่เลวได้

4.ความต้องการมีชื่อเสียง มีฐานะเด่นทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการที่จะเป็นบุคคลที่มีความมั่นใจในตนเอง และมีบุคคลอื่นยอมรับนับถือ เป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่แสดงออกได้ การยอมรับและเป็นที่ยกย่องของคนอื่น เพื่อทำงานสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้สำเร็จ ความพึงพอใจในการที่มีฐานะเด่นทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความเชื่อมั่นในตนเอง และมีความรู้สึกรู้ว่าตนเองมีคุณค่า

5.ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self - Actualization Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย ด้านสังคม ความมีฐานะเด่นทางด้านสังคมได้รับการตอบสนองแล้ว ไม่นานคนผู้นั้นก็จะมีความรู้สึกไม่มีความพอใจเกิดขึ้น หากว่าเขาไม่สามารถที่จะทำอะไรได้ ตามที่ตนเองอยากจะทำ คนเราควรจะได้มีการให้โอกาสที่จะพยายามทำเพื่อการมีชีวิตที่ดีขึ้น มีความต้องการที่จะมีความรู้สึกว่าเขามีความก้าวหน้าในการที่ได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ ได้ทำงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะที่ตนเองชอบ องค์กรประกอบอื่น ๆ เช่น ความรู้สึกว่างานมีความสำคัญ งานนั้นท้าทายความสามารถ ความก้าวหน้า ความสำเร็จของงาน และโอกาสในการพิจารณาตนเองล้วนแต่เป็นความต้องการที่ท้าทาย ซึ่งถูกจัดรวมไว้ในความต้องการตอนนี้ด้วย Maslow ตั้งเหตุเห็นว่า นักดนตรีต้องเล่นดนตรี จิตรกรต้องวาดรูป ถ้าต้องการเขียนบทกวี พวกเขาเหล่านั้นมีความสุขกับการได้ทำในสิ่งที่ตนเองต้องการจะทำมากที่สุดเรียกว่า Self-Actualization

ทฤษฎีของมาสโลว์ สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษาความต้องการของคนและปัจจัยการตอบสนองได้ ดังนี้(มณฑล รอยตระกูล,2546:15)

- 1.ความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ เพศ และการพักผ่อนนอนหลับ
- 2.ความต้องการด้านความปลอดภัย ได้แก่ การคุ้มครองป้องกัน
- 3.ความต้องการทางด้านสังคม ได้แก่ ความรัก การมีส่วนร่วม
- 4.ความต้องการยอมรับนับถือ ได้แก่ เกียรติยศ ชื่อเสียง สถานภาพ
- 5.ความต้องการความสำเร็จ ได้แก่ ความก้าวหน้า การสร้างสรรค์พัฒนา



ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

ที่มา : มณฑล รอยตระกูล, 2546:16

จากภาพที่ 2.2 แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจเกิดจากความต้องการของมนุษย์ที่ต้องการความสำเร็จ มาสโลว์ได้ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการตามลำดับขั้น คือ

1.ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นตัวจูงใจอีกและจะเกิดความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น และความต้องการที่สูงขึ้นจะเป็นตัวจูงใจต่อไป

2.ความต้องการของแต่ละคนมีความซับซ้อนมาก หรือความต้องการนั้นอาจไม่เป็นไปตามลำดับขั้นก็ได้

3.ทฤษฎีของมาสโลว์ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์บางประการได้

ทฤษฎีที่ 2 Frederick Herzberg (1968 อ้างใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541 :112-114) ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory of Motivation) เป็นทฤษฎี ที่ได้รับการยอมรับอย่าง กว้างขวางในองค์การบริหาร รู้จักกันในนามทฤษฎีการจูงใจ – คำจุน (The Motivation – Hygiene Theory) เฮิร์ซเบิร์ก และคณะได้สร้างทฤษฎีนี้ขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกรและพนักงานบัญชีในโรงงาน ที่เมือง Pittsburg จำนวน 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานพบว่าความต้องการทางด้านของบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

กลุ่มแรก คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดจากงานที่ทำ (Job Content) เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ เป็นต้น ปัจจัยจูงใจทำให้บุคคลเกิดความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติงานแล้วจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจในการทำงานจนสุดความสามารถและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ อย่างดีมีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อนและบุคคลอื่น โดยทั่วไป ซึ่งการยอมรับนับถือนี้บางครั้งอาจจะแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย

3. ลักษณะงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและไม่ดีต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ น่าเบื่อหน่าย ทำทลายความสามารถก่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หรือเป็นงานที่ยากง่าย

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กร แต่ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งไปยังอีกแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงสถานะถือเป็นเพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้น เรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอย่างแท้จริง

กลุ่มที่สอง คือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงานเป็นปัจจัยการลดความไม่พอใจในงานอันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์กรเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยในการทำงานสุขสบายมากขึ้นป้องกันมิให้คนผละออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีหรือจัดไว้ไม่ดีจะทำให้ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

1. เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือน และไม่พึงพอใจในเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึง โอกาสที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งโยกย้ายตำแหน่งภายในหน่วยงานหรือองค์กรแล้วยังหมายถึง การที่บุคคลมีโอกาสพัฒนาทักษะ และได้รับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนทักษะที่จะเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้งานจากผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชา ความซื่อสัตย์ ความเต็มใจรับฟังข้อเสนอแนะจากลูกน้อง ความเชื่อถือไว้วางใจในตัวลูกน้องของผู้บังคับบัญชา

4.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การพบปะสนทนา ความเป็นมิตร การเรียนรู้ งานในกลุ่ม และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

5.สถานะของอาชีพ หมายถึง องค์กรประกอบของสถานะอาชีพที่ทำให้บุคคลรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีอภิสิทธิ์ต่าง ๆ

6.สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ เครื่องมือ อุปกรณ์ และอื่น ๆ รวมทั้งปริมาณงานที่รับผิดชอบ

7.ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงานและความมั่นคงในองค์กร

8.นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคลในการให้เขาดำเนินงานได้สำเร็จรวมทั้งการติดต่อสื่อสารในองค์กร เช่น การที่บุคคลจะต้องทราบว่าเขาทำงานให้ใคร นั่นคือ นโยบายขององค์กรต้องแน่ชัด เพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

ตารางที่ 2.1 ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยจิตใจตามทฤษฎีเฮอรัซเบิร์ก

ปัจจัยค่าจ้างหรือปัจจัยสุขอนามัย (ลักษณะนอกเนื้องาน เป็นตัวจูงใจภายนอก)	ปัจจัยจิตใจ (ลักษณะในเนื้องาน เป็นตัวจูงใจภายใน)
<ul style="list-style-type: none"> -สถานภาพ -นโยบายและการบริหารงานขององค์กร -คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา -สัมพันธ์ภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา -สัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงาน -สัมพันธ์ภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา -ความมั่นคงในงาน -สภาพการทำงาน -ค่าจ้าง 	<ul style="list-style-type: none"> -ความสำเร็จ -การได้รับการยอมรับ -ความก้าวหน้า -ตัวงานเอง -ความเป็นไปได้ที่จะเจริญเติบโต -ความรับผิดชอบ

ที่มา : ปรัชญา พานทอง, 2548 : 25

สรุปได้ว่า การสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมีสองขั้นตอน คือ **ตอนแรก** หัวหน้างานหรือผู้บริหารต้องตรวจสอบให้มั่นใจว่าปัจจัยค่าจ้างไม่ขาดแคลนหรือบกพร่อง เช่น ระดับเงินเดือน ค่าจ้างเหมาะสม งานมีความมั่นคง สภาพแวดล้อมปลอดภัย และอื่น ๆ จนแน่ใจว่าความรู้สึกไม่

พอใจจะไม่เกิดขึ้นในหมู่ผู้ปฏิบัติงาน ในตอนที่สอง คือ การให้โอกาสที่จะได้รับปัจจัยจูงใจ เช่น การได้รับการยกย่องในความสำเร็จ และผลการปฏิบัติงาน มอบความรับผิดชอบตามสัดส่วน และให้โอกาสใช้ความสามารถในงานสำคัญ ซึ่งอาจต้องมีการออกแบบการทำงานให้เหมาะสมด้วย การตอบสนองด้วยปัจจัยค่าจูงใจก่อน จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นกลาง ไม่มีความไม่พอใจ แล้วจึงใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อสร้างความพอใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานทุ่มเทในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

Frederick Herzberg (Wehrich and Knoontz , 1993:470 อ้างใน พระมหาเสถียร อุ่นเที่ยง ,2543 : 12-13) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจูงใจในการทำงาน (The Motivation To Work) ทฤษฎี จูงใจ – ค่าจูง (The Motivation Hygiene Theory) หรือบางที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory) มूलเหตุที่ทำให้ Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอเป็นทฤษฎีดังกล่าว ขึ้นมาก็เพื่อจะตอบคำถามที่ว่า “ ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” โดยสอบถามคนงานในแต่ละคนเพื่อหาคำตอบว่า อะไรเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าชอบหรือไม่ชอบงาน ” สรุปได้ว่า มีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล คือ

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวกลางที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีดังนี้

- 1.ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล(Achievement)
- 2.การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
- 3.ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(Work Itself)
- 4.ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 5.ความก้าวหน้า(Advancement)

ปัจจัยค่าจูง (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่ค่าจูงให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล อยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น มีดังนี้

- 1.นโยบายและการบริหารขององค์การ(Policy and Administration)
- 2.การนิเทศงาน(Supervision)
- 3.ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา(Relationship with Supervision)
- 4.สภาพการทำงาน(Work condition)
- 5.เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ(Salary and Benefits)
- 6.ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
- 7.ชีวิตส่วนตัว (Personal Life)

8.ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา(Relationship with Sub-Ordinates)

9.สถานภาพของตำแหน่งงาน (Status)

10.ความมั่นคงในงาน(Security)

นอกจากนี้ ผลการศึกษาที่ฮอร์ทอร์น (Hawthorn Study) ศาสตราจารย์เมโย (Professor Mayo) และคณะ(พระมหาเสถียร อุ่นเที้ยว,2543 :14) ยืนยันตามความคิดทฤษฎีของ Herzberg อีกด้วย โดยศาสตราจารย์เมโย พบว่า สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนถึงความพอใจในการปฏิบัติงานนั้นหาได้เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง หรือความร้อน ความหนาว แต่อย่างไรไม่ แต่เกิดขึ้นจากสิ่งที่อยู่ในปัจจัยของบุคคลมากกว่า เช่น มีความรู้ดีกว่างานของตนเป็นงานต่ำ ซ้ำซากเบื่อหน่าย เป็นงานที่ไม่มีโอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

การเปรียบเทียบทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg

จะเห็นได้ว่าทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg มีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Maslow เสนอว่าความต้องการขั้นสูงจะไม่เกิดขึ้นตราบเท่าที่ความต้องการขั้นต้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง เช่นเดียวกับที่ Herzberg สรุปว่า องค์ประกอบการจูงใจไม่มีความหมายตราบเท่าที่องค์ประกอบค่าจูงยังไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือตอบสนองอย่างดีพอสมควร

ตารางที่ 2.2 เปรียบเทียบทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์และเฮอรัชเบิร์ก

ทฤษฎีจิตใจของมาสโลว์	ทฤษฎีจิตใจ-ค้ำจุนของเฮอรัชเบิร์ก
การได้รับความสำเร็จ(Self – Actualization)	ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) -ความสำเร็จ (Achievement) -เนื้องานเอง (Work Content) -ความก้าวหน้า (Growth)
ความต้องการยกย่อง(Self – Esteem)	-การได้รับการยอมรับ (Recognition) -สถานภาพ (Status) -การเจริญในตำแหน่ง (Advancement)
ความต้องการทางสังคม (Social)	ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) -สัมพันธภาพระหว่างบุคคล(Interpersonal Relation) -คุณภาพการควบคุมบังคับบัญชา (Supervision)
ความต้องการความปลอดภัย(Safety)	-นโยบายของบริษัท(Company Policies)
ความต้องการทางด้านร่างกาย(Physiological)	-ความมั่นคงในงาน(Job Security) -สภาพการทำงาน(Working Conditions) -เงินเดือน (Salary) -ค่าจ้าง (Wages)

ที่มา : ปรัชญา พานทอง, 2548 : 26

สรุปจากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ เห็นได้ว่า ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอรัชเบิร์กและคณะ ที่อธิบายถึงปัจจัยซึ่งจูงใจให้บุคคลพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหาของงานและปัจจัยอนามัยที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในงานที่ทำ และทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ใช้ศึกษาความต้องการของบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจ มนุษย์มีความต้องการสมหวังในชีวิต มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม และต้องการในเรื่องของความรับผิดชอบ

2.2 ความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

มีผู้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้หลายท่าน ดังนี้

ภัทริกา ศิริเพชร (2541 : 17) ให้ความหมายของคำว่า ความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร ทศนคติ ค่านิยม ตลอดจนพฤติกรรมอันแสดงถึงความพยายามมุ่งมั่นของบุคคลที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์กรด้วยความทุ่มเทและเต็มใจด้วยตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและมีความมุ่งมั่นที่จะธำรงสถานะของการเป็นสมาชิกขององค์กรไว้

วันชะลี แก้วคง (2548:10) สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ระดับความมากน้อย และความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความจงรักภักดีที่มีต่อองค์กร การยอมรับเป้าหมายขององค์กรและการประเมินองค์กรในระดับที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่ การมีส่วนร่วมในองค์กรและเรื่องวัดความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่ต่อไปในอนาคต รวมถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กรในด้านบวก และการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรต่อไป

Steers (1991:79) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นของความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึง

1. ความเชื่อมั่นสูงในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร หมายถึง การยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย และมีค่านิยมที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับองค์กร

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร หมายถึง การใช้ความสามารถ ความพยายามของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ

3. ความต้องการอย่างแรงกล้า ที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์กร หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่มีความสมัครใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

Eisenberger , Rasolo และ Davis - Lamastro (1990 : 52) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า เป็นทัศนคติที่แสดงถึงความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร เป็น

ความสัมพันธ์ระหว่างการที่บุคคลรับรู้ถึงการถือคุณ สันับสนุนองค์การ ซึ่งผลที่ตามมา คือ ความอดสาหัสของสมาชิกและความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อองค์การ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าเป็น ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่อองค์การที่แสดงออกมา โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายที่วางไว้ มีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ และพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและ กำลังใจให้กับการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าขององค์การ มีความจงรักภักดีและปรารถนาที่จะ เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การต่ำ หรือ ไม่มีเลย นอกจากนี้ ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

วรนุช ทองไพบูลย์ (2543 : 36) กล่าวว่า ความรู้สึกผูกพันจะนำไปสู่ผลที่สัมพันธ์กับความมีประสิทธิภาพขององค์การ ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้สึกผูกพันอย่างแท้จริงต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ การมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานซึ่งมีความรู้สึกผูกพันอย่างสูงมักมีความปรารถนาอย่างแรงที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานขององค์การให้บรรลุเป้าหมายซึ่งตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่บุคคลมีความผูกพันกับองค์การ และเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์การ บุคคลซึ่งมีความผูกพันดังกล่าว มักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือ หนทางที่ตนจะสามารถทำประโยชน์กับองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ
4. บุคคลซึ่งมีความรู้สึกผูกพันสูงจะเต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอสมควรในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีกว่าคนอื่น

Steers (1991 : 22) เห็นว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ คือ

1. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การจะแสดงส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การในระดับสูง
2. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงจะมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการดำรงอยู่กับองค์การเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่บุคคลเชื่อถือ

3. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันเป็นเสมือนหนึ่งเดียวกับองค์กรในระดับสูง จะเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมในงานมากขึ้น เนื่องจากมีความเชื่อว่า งานของตนเป็นตัวเชื่อมไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร
4. พนักงานผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง จะเต็มใจใช้ความพยายามเพื่อองค์กร ผลการทำงานไปสู่การมีผลงานในระดับสูง

Fazzi (1994 : 12) ให้ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อองค์การบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กร และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีต่อพนักงานเพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าแก่องค์การต่อไป

นอกจากนี้ Dessier (1993 : 48) ที่ได้ทำการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญของความผูกพันต่อองค์กรสรุปได้ว่า ประเด็นสำคัญของการสร้างความผูกพันต่อองค์กรมี 8 ประเด็น คือ

1. การให้คุณค่าแก่คน
2. การมีส่วนร่วมต่อกัน สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้สึกต่อกันได้
3. การมีความคิดในการประนีประนอมที่ยอดเยียม
4. การว่าจ้างอยู่บนพื้นฐานของคุณค่างาน
5. องค์กรมีความมั่นคง
6. การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดี
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงขององค์กร
8. การใช้ระบบสื่อสารสองทาง

จากการวิจัยของ Dessier จะเห็นได้ว่า สิ่งที่น่าเป็นอันดับแรก คือ การให้คุณค่าต่อทรัพยากรมนุษย์ มีความไว้ใจและเคารพในพนักงานทุกคน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อกันและให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ทำให้พนักงานได้บรรลุถึงเป้าหมายของเขา ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการทำงานของบุคคล เพราะบุคคลทุกคนต้องการความสบายใจและความภาคภูมิใจในการทำงาน หากงานที่เขาทำมีความสำคัญ มีคุณค่า และได้รับความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี เขาจะมีความรู้สึกผูกพันต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กรตามมาด้วย ก็จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมหรือจูงใจให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น แต่หากการทำงานนั้นเขารู้สึกว่างานที่ทำไม่มีคุณค่า หรือมีความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน เขาก็จะเกิดความรู้สึกอึดอัดใจ คับข้องใจในการทำงาน ถึงแม้จะมีปัจจัยที่ดีอื่น ๆ ขององค์กรมาสนับสนุน เขาก็อาจจะรู้สึกไม่ยินดีต่อการทำงานนั้นต่อไป

สรุปความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวให้สมาชิกในองค์การได้มีเป้าหมายในการทำงานร่วมกัน ร่วมกันคิด ร่วมกันทำ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมพัฒนา และร่วมยินดีในผลสำเร็จของงานอย่างมีคุณภาพ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีหลายแนวคิด ดังนี้

Mowday , Porter และ Steers (1982 : 30) ได้แบ่งประเภทของความผูกพันต่อองค์การ เป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

แนวคิดที่ 1 ประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์การอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์การ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์การ นักทฤษฎีที่เชื่อตามแนวคิดนี้ จะมองความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นบางสิ่งที่อยู่ในกล่องดำ ซึ่งถูกกำหนดจากทั้งองค์การและตัวบุคคล เช่น ลักษณะส่วนบุคคล บทบาทที่เกี่ยวข้อง ลักษณะ โครงสร้างองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลลัพธ์ต่าง ๆ เช่น การลาออกจากงาน การตรงต่อเวลา ความพยายามในงาน และพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

แนวคิดที่ 2 ประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) มองว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์การ โดยสร้างความผูกพันขึ้นเพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์การ มีสารสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ เช่น ค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

Near (1989 : 34) กล่าวว่า มีทฤษฎีพื้นฐานที่อธิบายความผูกพันต่อองค์การอยู่ 2 ทฤษฎี ได้แก่

1. The Psychological Model ทฤษฎีนี้อธิบายความผูกพันต่อองค์การว่าเป็นความสอดคล้องหรือลงรอยกันระหว่างค่านิยมส่วนบุคคลและค่านิยมขององค์การ พนักงานที่เชื่อเป้าหมายขององค์การจะรู้สึกจงรักภักดีต่อองค์การอย่างมาก และตั้งใจที่จะอยู่กับ องค์การ นำไปสู่การทุ่มเทความพยายามในงานเพื่อองค์การ

2. The Structural Model เป็นแนวคิดที่ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร เนื่องมาจากการมีส่วนร่วมในองค์กร และการตระหนักว่าการเป็นสมาชิกขององค์กรเป็นสิ่งสมเหตุสมผล

Allen และ Meyer (1990 ช 92-93) มีทัศนะว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจ ที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร แบ่งเป็น 3 แนวทาง คือ

1.แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับ ความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางจิต ใจของบุคคลต่อองค์กร การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งบุคคลอยู่ใน องค์กรนั้นเพราะว่าเขาต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจ จากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการ พื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่พัฒนาการผูกพันทางอารมณ์ต่อองค์กร อย่างไรก็ตามองค์ประกอบ ด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์กรด้วย คือ เป็นองค์กรที่มีการบริหารแบบกระจายอำนาจ ในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่อ อำนาจภายในตน จะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่พึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะ ในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

2.แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่ บุคคลผูกพันกับองค์กรของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่าจะออกจากองค์กรไปแล้วจะเสีย ผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์กร ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเองหรือ การรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์กรเพราะจำเป็นต้องอยู่ จะพัฒนาความผูกพัน ด้านนี้ได้โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้นจะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์กร

3.แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึง การที่บุคคล รับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจาก 2 ตัวแปร ได้แก่

ตัวแปรที่ 1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทาง ครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์กร เช่น จากวัฒนธรรมขององค์กร เพื่อสร้างคุณค่าและความ จงรักภักดี

ตัวแปรที่ 2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัลทาง สังคม และรางวัลจากองค์กร หรือการลงทุนขององค์กรในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วย การฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์กรเป็นความรู้สึกว่าควรจะต้อง

สรุปแนวคิดและทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีลักษณะเป็นองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. ความผูกพันตอบสนอง บุคคลจะผูกพันและคงอยู่กับองค์การตรงเท่าที่ความคาดหวังและความพึงพอใจจากความต้องการพื้นฐานด้านประสบการณ์ในงานได้รับการตอบสนอง
2. ความผูกพันต่อเนื่อง บุคคลผูกพันต่อองค์การเนื่องจากได้คำนวณเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปกับองค์การและการสูญเสียเมื่อต้องลาออก
3. ความผูกพันทางจิตใจ บุคคลผูกพันต่อองค์การด้วยความรู้สึกรักและรู้สึกว่าเป็นเจ้าของ

2.3.4 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อความอยู่รอด และความสำเร็จขององค์การ เป็นตัวทำนายการลาออกและวัดระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ดี หากบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะสามารถส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานกับองค์การ ทำให้องค์การมีความเจริญก้าวหน้าต่อไป

วรัญญา วงศ์ประสิทธิ์ (2540 : 29-30) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญต่อความอยู่รอดและความสำเร็จขององค์การ โดยองค์การจะต้องมีความสามารถในการสรรหาทรัพยากรด้านบุคคลที่มีคุณภาพเข้าไปในองค์การแล้วยังต้องสามารถรักษามูลค่าไว้ให้ได้ ด้วยการพยายามสร้างแรงจูงใจในการทำงานเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในองค์การ ดังนั้น ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การจึงเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญยิ่งต่อองค์การทุกประเภทโดยสรุปดังต่อไปนี้

1. ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การเป็นแรงผลักดันผู้ปฏิบัติงานในองค์การให้สามารถทำงานได้ดีกว่าผู้ไม่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากการที่สมาชิกรู้สึกว่ามีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการด้วย
2. ความผูกพันต่อองค์การเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลในองค์การกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อให้้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้
3. ความผูกพันต่อองค์การช่วยลดการควบคุมจากภายนอก เป็นผลมาจากการที่สมาชิกมีความรักและความผูกพันต่อองค์การของตนมาก
4. ความผูกพันต่อองค์การมีส่วนเสริมสร้างควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เป็นตัวชี้วัดถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ส่วน Shore และ Martin (1989 : 635) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความพึงพอใจในงาน เพียงแต่ความพึงพอใจในงานเป็นตัววัดผลการปฏิบัติงาน ในระยะสั้น ๆ ขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัววัดได้ในระยะยาว และ Robbin (1993:178) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทำให้สมาชิกเกิดความรู้สึกเกี่ยวข้องกับงาน (Job Involvement) มากยิ่งขึ้น

นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การได้แบ่งสาเหตุความผูกพันที่มีต่อองค์กรเป็น 3 ประเภท (ธีรวัฒน์ จิตรประสงค์, 2550 : 55) ได้แก่

1.ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective or Attitudinal Commitment) ลูกจ้างจะวิเคราะห์โครงสร้าง ค่านิยม ทศนคติ และเห็นด้วยกับนโยบาย ความผูกพันชนิดนี้มีความสัมพันธ์อย่างมากกับแรงสนับสนุนจากองค์กร ลูกจ้างประเภทนี้มีโอกาสก้าวหน้าได้มากกว่าความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ

2.ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อ(Behavioral or Continuance Commitment) เป็นกลุ่มที่ลูกจ้างที่ต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น บำนาญ และความอาวุโส ซึ่งจะไม่ต่อเนื่องหากลาออกจากงาน คนกลุ่มนี้ไม่มีเป้าหมายหรือค่านิยมใด ๆ ร่วมกับองค์กร ผลการวิจัยสรุปว่า ความผูกพันด้วยใจรักทำให้ผลการทำงานออกมาดี แต่ความผูกพันเพราะอยากอยู่ต่อเป็นผลเสียต่อผลการทำงาน

3.ความผูกพันเพราะจำต้องอยู่ต่อ (Normative Commitment) เป็นความรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องกระทำต่อนายจ้าง จะรู้สึกดีก็ต่อเมื่อได้รับสิ่งตอบแทน เช่น ได้รับการฝึกอบรมหรือทักษะ เป็นต้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

กรกฎ พลพานิช (2540) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อองค์กรของพนักงานบังคับบัญชา วิชาชีพการตลาด บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็น

ความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและการมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ดวงพร พรวิทยา (2540) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์พยาบาล สังกัดวิทยาลัยพยาบาล สถาบันพระบรมราชชนก สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พบว่า

1. อาจารย์พยาบาลมีความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลอยู่ในระดับปานกลาง
2. ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานในวิทยาลัยพยาบาล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาลของอาจารย์พยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. มีตัวแปร 6 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความผันแปรของความผูกพันต่อวิทยาลัยพยาบาล เรียงลำดับตามอิทธิพลของตัวแปรดังนี้ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อวิทยาลัยพยาบาล ระบบการพิจารณาความดีความชอบ ความน่าเชื่อถือและพึงพาได้ของวิทยาลัยพยาบาล และเจตคติของผู้ร่วมงานต่อวิทยาลัยพยาบาล

สกวรัตน์ อินทสมิต (2543) ทำการศึกษา เกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า

1. พนักงานไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและมีความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ
2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความความผูกพันต่อองค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน

รัชนิดา ตุงคสวัสดิ์ (2545) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง

3.ความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชมลวรรณ แก้วจรัส (2548) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทแพครดิก้า จำกัด พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ความพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กรและความภูมิใจการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ระดับปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความปรารถนาในการดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ศศิธร อารีรักษ์ (2549) ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พบว่า

- 1.ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่อยู่ในระดับมาก มี 3 ด้าน คือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสำเร็จของงาน
- 2.ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันกับองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- 3.ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัยในการทำงานเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์กรได้มากที่สุด

ศันสนีย์ เตชะลาภอานวย (2543) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานโรงแรมโนมา กรุงเทพฯ พบว่า ระดับความผูกพันต่อโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก แสดงออกในรูปของความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์กรมีความภูมิใจในโรงแรม รวมทั้งยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร แต่ไม่มีความปรารถนาที่จะอยู่กับโรงแรมตลอดไป เนื่องจากยังไม่พอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับจากโรงแรม

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Yousef Darwish (2000) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานเพื่อใช้ทำนายทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงในองค์กรที่ไม่ใช่แบบตะวันตก พบว่า ความพึงพอใจและทัศนคติซึ่งมีแนวโน้มต่อพฤติกรรมที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กรจะเพิ่มขึ้นเมื่อความผูกพันต่อองค์กรด้านความพอใจเพิ่มขึ้น และความผูกพันต่อองค์กรแบบต่อเนื่องจะมีผลโดยตรงในทางลบต่อทัศนคติในการเปลี่ยนแปลง

Eisenberger และคณะ (1990) ทำการศึกษา ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรอาชีพต่าง ๆ 6 อาชีพ ได้แก่ ครู โรงเรียนมัธยม เสมียน พนักงานผลิตรายชั่วโมง ตัวแทนประกัน อาจารย์มหาวิทยาลัย และตำรวจสายตรวจ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความเกื้อกูลสนับสนุนขององค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น รายได้ ความก้าวหน้า ความมั่นคง และการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความอดสาหัสในการทำงาน การมีความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อประโยชน์ต่อองค์กร โดยไม่หวังผลตอบแทน

Hselid และ Day (1991) ทำการศึกษา องค์กรประกอบที่มีความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับผู้จัดการร้านต่าง ๆ จำนวน 241 ราย ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการทำงาน การรับรู้ถึงความยุติธรรมของการได้รับรายได้ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความสมานฉันท์ของกลุ่มพนักงาน และกลุ่มผู้จัดการ โอกาสมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร สำหรับองค์ประกอบด้านการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับความผูกพันต่อองค์กร ส่วนรายได้ เพศ และอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

Fjortoft (1993) ทำการศึกษา เรื่องปัจจัยที่เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อคณะในมหาวิทยาลัยอิลลินอยซ์ พบว่า ความพึงพอใจต่อเงินเดือน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่สามารถทำนายความผูกพันต่อคณะได้ และสามารถทำนายถึงความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยมากกว่าผู้สอนที่มีตำแหน่งต่ำกว่า จากการวิเคราะห์ทางสถิติพบว่า การรับรู้ในรูปแบบการบริหารในฐานะสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการประชุม สามารถใช้เป็นตัวทำนายถึงความผูกพันต่อองค์กรได้เช่นกัน และหากต้องการเพิ่มความผูกพันในหมู่คณะและสถาบัน ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยจะต้องพยายามให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องนโยบายของมหาวิทยาลัย

2.3.2 เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน ทั้งงานวิจัยในประเทศและต่างประเทศ รวบรวมได้ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ได้มีผู้ทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานไว้มากมาย ดังนี้

เกษสุดา ต้นซุน (2545) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้อกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 ตัวแปร ได้แก่ ลักษณะงานพยาบาลผู้ป่วยเด็ก ทักษะคดีต่อวิชาชีพพยาบาล ความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา และบรรยากาศในการทำงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 มี 2 ตัวแปร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับเพื่อนร่วมงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานพยาบาล

จุฑาธิณี สิงห์ธัญ (2545) ทำการศึกษา แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของนักการภารโรง โรงเรียนสมุทรสาครบูรณะ จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบด้านปัจจัยจูงใจของนักการภารโรงในด้านความสำเร็จของงาน ด้านความรับผิดชอบด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานและด้านความก้าวหน้าในอาชีพการงานอยู่ในจำนวน 1 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และมีแรงจูงใจในระดับมากจำนวน 6 ด้าน คือ ด้านวิธีการปกครอง บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหาร ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสถานะของอาชีพ และด้านสภาพการทำงาน ส่วนแรงจูงใจในระดับปานกลางมี 3 ด้าน คือ ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต และด้านการเป็นส่วนตัว

ประยงค์ มีผล (2545) ทำการศึกษา ตัวแปรที่เกี่ยวข้อกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานมี 8 ตัวแปร ได้แก่ ตำแหน่ง หัวหน้างาน รายได้ ภาระความรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว บรรยากาศในการทำงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน

2. ตัวแปรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมี 5 ตัวแปร เรียงลำดับที่ส่งผลมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และบุคลิกภาพ ตามลำดับสามารถอธิบายตัวแปรปรวนของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานได้ร้อยละ 46.90

รุ่งนภา ระตะนะอาพร (2547) ทำการศึกษา ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่

1. ความพึงพอใจการทำงานในด้านความสำเร็จในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับเพศ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน และความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

2. ความพึงพอใจการปฏิบัติงานในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและค่าตอบแทน และความสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

3. ความพึงพอใจการปฏิบัติงานในด้านความเต็มใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับเพศ รายได้ ต่อเดือน ลักษณะของงานที่ทำ นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ดวงใจ สมุทวานิช (2549) ทำการศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ช่วยปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) การกีฬาแห่งประเทศไทย มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ ผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีเพศและที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีอายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ต่างกันมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผู้ช่วยปฏิบัติงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี และที่มีลักษณะมุ่งอนาคตปานกลางและมากมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาในสำนักงานเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของพนักงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านรายได้และสวัสดิการอยู่ในระดับปานกลาง ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ราชนัน สมแสน (2544) ทำการศึกษา สภาพขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สรรพากร จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สรรพากร มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางและต่ำ โดยมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากที่สุดในด้านสภาพการทำงาน ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจในงานที่ทำ การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่น้อยที่สุด คือ ในด้านลักษณะงานและบทบาทของผู้บังคับบัญชา

อนันตศักดิ์ ศรีเปารยะ (2541) ทำการศึกษา ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัทโตโยต้า ลิสซิ่ง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า

1.พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบ 8 ด้าน ความพึงพอใจในระดับสูงมี 1 ด้าน คือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางมี 4 ด้าน คือ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านความต้องการความสำเร็จในการทำงาน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจในระดับต่ำมี 2 ด้าน คือ ด้านสภาพการทำงานและเงินเดือน

2.ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการศึกษาครั้งนี้ คือ เพศ สถานภาพสมรส ภาระหนี้สิน แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว กล่าวคือ พนักงานชายมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานหญิง พนักงานที่สมรสมีความพึง

พอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่โสด พนักงานที่มีภาระหนี้สินมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีภาระหนี้สิน พนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานจนครบวาระการทำงานมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีแผนสิ้นสุดการทำงานในระยะสั้น พนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวที่มากกว่ามีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีความสุขในชีวิตครอบครัวน้อย

อาจารย์ ศิริประพต (2544) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูงมี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความมั่นคงและ โอกาสในความเจริญก้าวหน้า และด้านความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางมี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานที่ดี ด้านลักษณะงานที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการที่ดี และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

ในต่างประเทศมีผู้ทำงานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน ดังนี้

Premanath (1991) ทำการศึกษา เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และแรงจูงใจใฝ่อำนาจระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างในเรื่องแรงจูงใจทั้ง 3 ด้าน ระหว่างผู้นำที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งงานแตกต่างกัน

Sharma (1991) ทำการศึกษา เกี่ยวกับผลกระทบของอายุ สถานภาพการศึกษา และรูปแบบการรับรู้ที่มีผลต่อแรงจูงใจ 4 ด้าน คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ แรงจูงใจใฝ่อำนาจ และการยอมรับของผู้จัดการและคนงานในโรงงานเหล็ก ในส่วนของผู้จัดการ ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางการศึกษาและรูปแบบการรับรู้ จะสัมพันธ์กับแรงจูงใจทั้ง 4 ด้าน และจะส่งผลอย่างมากต่อแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่วนอายุนั้นจะมีผลต่อการยอมรับ โดยคนที่มีอายุมากจะต้องการการยอมรับมาก

Jacobs (1992) ทำการศึกษา เกี่ยวกับแรงจูงใจ และบุคลิกภาพว่า เป็นตัวทำนายความสำเร็จทางการจัดการ ในผู้จัดการหญิง และผู้จัดการชายขององค์กร โทรศัทพ์ในประเทศสหรัฐอเมริกา สำหรับในด้านแรงจูงใจ ผลการศึกษาพบว่า มีความแตกต่างทางด้านเพศเกี่ยวกับแรงจูงใจที่เป็นตัว

ทำนายความสำเร็จทางการจัดการและแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเป็นตัวทำนายความสำเร็จ และเป็นตัวจูงใจในด้านความต้องการเป็นผู้นำในระดับที่สูงขึ้นของผู้จัดการระดับกลาง

Pelletier และ Vallerand (1996) ทำการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทของความเชื่อของหัวหน้างานต่อแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอกของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลปรากฏว่า ผู้ใต้บังคับบัญชากลุ่มที่ถูกเสริมความเชื่อว่าจะได้รับแรงจูงใจภายในรับรู้ว่าจะหัวหน้างานของเขาให้การสนับสนุนในเรื่องความเป็นอิสระ ให้ความสนใจด้วยตนเองมากขึ้น และใช้เวลากับการทำงานมากขึ้นในระหว่างช่วงเวลาอิสระ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานเชื่อว่าได้รับแรงจูงใจจากภายนอก

Doherty (1997) ทำการศึกษา การเลือกหัวหน้าที่เป็นบุคคลภายนอกและภายใน กรณีศึกษาในเมืองนิวยอร์ก ผลการศึกษาพบว่า ตำรวจต้องการคนภายในเป็นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้ามากกว่าคนภายนอก เพราะมีความหมายถึง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนิวยอร์ก

Oshagbemi (1997) ทำการศึกษา ความแตกต่างระหว่างเพศ อายุ และตำแหน่งที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า เพศและอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยโดยตรง อย่างไรก็ตามผลกระทบระหว่างเพศและตำแหน่งมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยรวมแล้วอาจารย์หญิงที่มีตำแหน่งสูง เช่น อาจารย์อาวุโส และศาสตราจารย์ จะมีความพึงพอใจกับการทำงานของตนเองมากกว่าอาจารย์ชายซึ่งมีตำแหน่งในระดับเดียวกัน

Maren (2002) ทำการศึกษา แรงจูงใจและงาน : แรงจูงใจในการกระตุ้นหรือการให้ความรู้ที่เพื่อการจูงใจอันเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อปรับบทบาทของลูกจ้างที่นำไปสู่เป้าหมายความสำเร็จของบริษัท พบว่า ทักษะ เอกลักษ์ณงาน ความสำคัญของงาน การปกครองตนเอง ผลย้อนกลับ สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในงานและการชดเชย เป็นปัจจัยซึ่งสำคัญสำหรับการกระตุ้นของลูกจ้าง การพิจารณาสภาพการทำงานในปัจจุบัน ความแตกต่างเกี่ยวกับลักษณะพิเศษเฉพาะตัว การสำรวจข้อมูลของปัจจัยเหล่านี้โดยลูกจ้างเปิดเผยเองนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งต่อการเพิ่มศักยภาพของแรงจูงใจ

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ จะเห็นว่ามียุทธศาสตร์ต่าง ๆ หลายตัวที่มีผลและไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อ องค์กรของบุคลากร ฝ่ายสนับสนุน โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ผู้วิจัยจึงได้นำปัจจัยที่ น่าจะนำมาศึกษาประกอบการศึกษาวิจัย ซึ่งสามารถสรุป แรงจูงใจในการทำงานได้เป็นทฤษฎีปัจจัย จูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน ของ Frederick Herzberg และได้แนวคิดของ Steers เป็นแนวคิดความผูกพันต่อ องค์กร